

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KONSULTASI ACCOUNT
REPRESENTATIVE, DAN KESADARAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN FORMAL**
(Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Surabaya Sukomanunggal)

Dya Putri Afrilia Irianti
Universitas Negeri Surabaya
putriiafriliaa@gmail.com

Made Dudy Satyawan
Universitas Negeri Surabaya
dude05_jr@yahoo.com

Hariyati
Universitas Negeri Surabaya
aan_har@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of the prime service quality of taxation, the effectiveness of Account Representative consultation and taxation awareness to individual taxpayer's formal compliance in Small Taxpayers Office Surabaya Sukomanunggal. This research used quantitative approach with the primary data obtained from questionnaires. The sample that got from one hundred individual taxpayers that registered in Small Taxpayers Office Surabaya Sukomanunggal. This research used multiple linear regression analysis with the program SPSS 21. The result of this research shows that the prime service quality of taxation, the effectiveness of Account Representative consultation, and taxation awareness has positive influence toward individual taxpayer's formal compliance in Small Taxpayers Office Surabaya Sukomanunggal.

Key Words: *Individual taxpayer's formal compliance, prime service quality of taxation, Account representative consultation, taxation awareness.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan pajak yang baik dapat

menjadi salah satu indikator kemajuan suatu negara. Hal tersebut dapat diukur dengan peningkatan jumlah pajak setiap tahunnya karena kepatuhan wajib pajak dan penurunan pelanggaran pajak yang dilakukan. Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi Indonesia. Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya partisipasi mereka dalam pembayaran pajak membuat pembangunan infrastruktur yang ada di Indonesia pun terhambat karena sebagian besar dana yang digunakan berasal dari pajak. Selama lima tahun terakhir penerimaan perpajakan memberikan kontribusi lebih dari 60% dari total penerimaan dalam negeri. Bahkan pada tahun 2013, penerimaan pajak hampir mencapai 70% dari total penerimaan negara (APBN Kementerian Keuangan RI). Hal ini mengindikasikan bahwa pajak merupakan bagian terpenting dari perekonomian Indonesia. Namun peningkatan penerimaan pajak tidak akan tercapai tanpa adanya peningkatan kepatuhan dari wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memiliki peran besar dalam upaya meningkatkan kesadaran masyarakat. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak ini untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat secara formal maupun material. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan masyarakat adalah dengan program modernisasi pelayanan perpajakan. Konsep modernisasi pajak yaitu memberikan pelayanan prima untuk pelaksanaan *good governance*. Modernisasi layanan perpajakan ini juga memunculkan seorang *Account Representative* yang diharapkan mampu meminimalkan distorsi informasi yang terjadi. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006, telah ditetapkan *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan organisasi

modern. Dalam pelaksanaan modernisasi pelayanan tersebut, diketahui bahwa rasio kepatuhan yang diharapkan Direktorat Jenderal Pajak belum mencapai target terutama untuk wajib pajak orang pribadi.

Modernisasi pelayanan pajak juga telah diimplementasikan oleh KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal. Namun dari berbagai upaya yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukomanunggal tersebut belum membuahkan hasil yang maksimal. Hal ini terlihat dari rasio kepatuhan di KPP Pratama Sukomanunggal masih fluktuatif dari tahun 2010 sampai tahun 2014. Modernisasi pajak yang dilakukan KPP Pratama Sukomanunggal dapat dikatakan cukup bagus. Selain konsep pelayanan prima yang ditawarkan, adanya *Account Representative* juga sangat membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Meskipun demikian, hasil penerimaan SPT Tahunan dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan masih fluktuatif. Hal ini dapat terjadi karena faktor internal dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran perpajakan merupakan faktor penting yang dapat mendorong wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Untuk mengetahui apakah pelayanan prima, konsultasi *Account Representative*, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan formal, maka penulis akan membahas hal tersebut dalam penelitian jurnal ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Pelayanan Prima, Konsultasi *Account Representative*, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Formal (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal)”.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Reasoned Action (TRA)

Teori yang mendasari psikologi sosial ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1980 (Jogiyanto, 2007). Ajzen menyatakan bahwa niat menentukan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku. Ajzen (1980) mengemukakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua penentu utama yaitu:

1. Sikap, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. Norma subjektif, merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut.

Relevansi antara teori aksi-reaksi dengan penelitian ini yaitu yang menentukan seseorang dalam berperilaku patuh maupun tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh rasionalitas dalam mempertimbangkan manfaat dari pajak dan juga pengaruh orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi mengasumsikan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Robbins, 2001).

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan dari wajib pajak itu sendiri. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan formal wajib pajak yaitu kualitas pelayanan prima yang diberikan pada wajib pajak serta media konsultasi dari *Account Representative* yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Social Learning Theory (Teori Pembelajaran Sosial)

Menurut Bandura (1977) dalam Robbins (2001) proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. Proses perhatian (*attentional*)

Dalam proses perhatian, orang hanya akan belajar dari seseorang atau model jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses penahanan (*retention*)

Proses penahanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. Proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

4. Proses penguatan (*reinforcement*)

Sedangkan proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Melalui proses perhatian seorang wajib pajak dapat menilai apakah dia akan menjadi wajib pajak yang patuh atau tidak. Seorang wajib pajak akan patuh jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, sistem perpajakan yang modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan. Dari proses perhatian tersebut akan menimbulkan proses selanjutnya yaitu mengingat dan bertindak (reproduksi motorik). Kemudian pada proses penguatan, individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran untuk berperilaku sesuai dengan model. Tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan efektivitas konsultasi account representative dan kesadaran perpajakan wajib pajak. Karena melalui rangsangan positif dari seorang account representative kepada wajib pajaknya akan menimbulkan rasa sadar akan pentingnya membayar pajak. Dan pada hasil akhirnya akan mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Teori Pajak

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam bukunya Mardiasmo (2011 : 1) yaitu adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Mardiasmo (2011:1) menjelaskan bahwa ada tiga sistem pemungutan pajak, yaitu:

a. Official Assessment System

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

b. Self Assessment System

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

c. With Holding System

Sistem pemungutan ini adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak harus prima demi kenyamanan dan kemudahan wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang baik akan memberikan hasil yang baik pula. Dengan pelayanan yang baik, maka wajib pajak akan puas dan termotivasi untuk menjadi wajib pajak yang taat. Dengan kualitas pelayanan prima sebagai variabel independen dan kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan prima berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Efektivitas Konsultasi *Account Representative* terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Seorang *Account Representative* dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya melalui fungsi konsultasi. Dengan adanya kemudahan tersebut diharapkan akan menimbulkan sikap patuh dari wajib pajak itu sendiri. Dengan variabel independen efektivitas konsultasi *Account Representative* dan kepatuhan formal wajib pajak sebagai variabel dependen, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Efektivitas konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Fishbein dan Ajzen (1975) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada Gambar yang terdapat di lampiran.

METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis dirumuskan dan kemudian diuji melalui pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner kepada sampel.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Sukomanunggal. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 45.925 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar per Desember 2014. Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* khususnya *Purposive Sampling* dengan menyebar kuesioner pada 100 orang wajib pajak orang pribadi terdaftar yang datang ke KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Definisi Operasional

Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Menurut teori Parasuraman *et al.* (1988) dalam Hessel Nogi (2005:216), kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan dimensi SERVQUAL yaitu:

- a. Tangibles: Dimensi ini berhubungan dengan sarana dan prasarana yang digunakan, fasilitas yang digunakan, adanya peralatan penunjang.
- b. Reliability: Dimensi ini berhubungan dengan kinerja petugas pelayanan, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. Responsiveness: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada wajib pajak serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. Assurance: Dimensi ini berkaitan dengan perilaku petugas yang menjaga kepercayaan konsumen dan perasaan aman konsumen.
- e. Emphaty: Dimensi emphaty memuat pemberian perhatian petugas pajak kepada wajib pajak dan petugas pajak berupaya membangun komunikasi yang baik dengan wajib pajak.

Efektivitas Konsultasi *Account Representative*

Menurut Prayitno (2004: 1), layanan konsultasi adalah layanan konseling oleh konselor terhadap pelanggan (konsulti) yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara yang perlu dilaksanakan untuk menangani masalah pihak ketiga. Dalam penelitian ini lebih berfokus pada *Account Representative* yang menjalankan fungsinya sebagai pelayanan dan konsultasi dalam hal kepatuhan wajib pajak dalam penyetoran SPT. Indikator menurut mengenai konsultasi *Account Representative* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. *Account Representative* memberikan waktu kepada wajib pajak untuk berkonsultasi.

- b. *Account Representative* menerima konsultasi teknis wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung (telepon dan internet).
- c. *Account Representative* memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak dengan jelas dan tepat.
- d. Konsultasi teknis yang diberikan *Account Representative* mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Muliari dan Setiawan, 2010). Indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

- a. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
- b. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- c. Pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara.

Kepatuhan Formal Wajib Pajak

Kepatuhan berarti ketundukan, ketaatan keadaan seseorang tunduk menuruti sesuatu atau seseorang. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia NOMOR 74/PMK.03/2012 dan UU Nomor 16 tahun 2009 Tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan serta pengembangan dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan indikator wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri

- b. Ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) masa/tahunan
- c. Kelengkapan dalam menyampaikan lampiran

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *Likert* lima point yaitu, Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), Angka 2 = Tidak Setuju (TS), Angka 3 = Kurang Setuju (KS), Angka 4 = Setuju (S), dan Angka 5 = Sangat Setuju (SS).

Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengolah dan membahas data yang telah diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Adapun nilai r_{tabel} diketahui sebesar 0,197. Semua pernyataan variabel yang digunakan dalam penelitian ini semuanya memiliki nilai korelasi di atas r_{tabel} . Hal ini berarti bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa variabel bebas masing-masing memiliki nilai Alpha melebihi 0,6, maka hal ini memberikan arti bahwa seluruh variabel tersebut adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk menguji apakah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari distribusi normal atau tidak.. Suatu data dikatakan normal apabila nilai uji normalitasnya memiliki nilai lebih dari 0,05.

Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 1: Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44326496
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.047
Kolmogorov-Smirnov Z		.650
Asymp. Sig. (2-tailed)		.793

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Dari hasil pengujian normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* yang tersaji pada tabel di atas, memperlihatkan besarnya signifikansi berada di atas 0,05 atau 5%, yaitu 0,793. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai seluruh variabel memiliki distribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Analisis regresi dapat dilakukan apabila data yang diperoleh tidak menunjukkan adanya multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas maka dapat dilihat dari nilai *Variances Inflation Factor* (VIF). Bila angka VIF ada yang melebihi 10 berarti terjadinya multikolinieritas. Adapun hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2: Uji Multikolinieritas

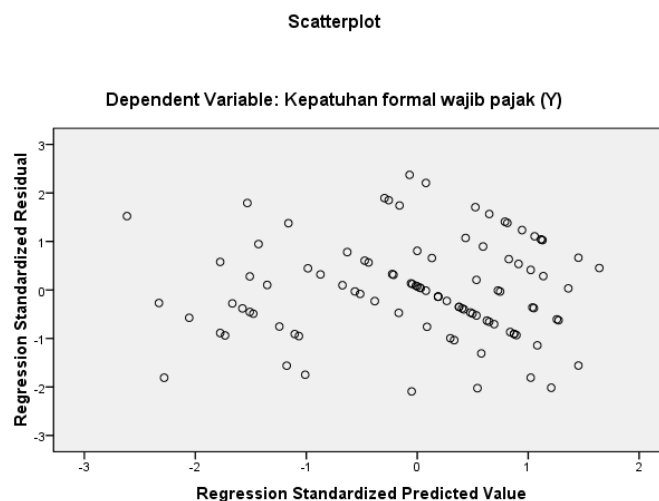
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan prima (X1)	.402	2.487
	Efektivitas konsultasi (X2)	.365	2.739
	Kesadaran perpajakan (X3)	.464	2.157

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF (*Variances Inflation Factor*) untuk ketiga variabel bebas berada di bawah angka 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji apakah terjadi heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot* dan penyebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:



Sumber: Data primer yang diolah penulis

Gambar 1: Grafik Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik di atas, maka diketahui titik-titik data yang digunakan pada penelitian ini menyebar di sekitar garis horisontal (sumbu Y) dan menyebar

pada titik-titik di atas dan di bawah angka 0 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketiga variabel bebas terhadap kepatuhan formal (Y):

Tabel 3: Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	1.126	.261	
Kualitas pelayanan prima (X1)	.198	.096	.219
Efektivitas konsultasi (X2)	.247	.097	.284
Kesadaran perpajakan (X3)	.289	.085	.336

a. Dependent Variable: Kepatuhan formal wajib pajak (Y)

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel 3 tersebut, maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 1,126 + 0,198X_1 + 0,247X_2 + 0,289X_3$$

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan). Adapun data hasil pengujian uji F disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4: Hasil Perhitungan Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25.292	3	8.431	41.608	.000 ^a
Residual	19.452	96	.203		
Total	44.744	99			

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (p) = 0,000.

Oleh karena nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$, maka pengambilan keputusannya adalah

H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Adapun hasil analisa menggunakan SPSS seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 5: Hasil Perhitungan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.126	.261		4.310	.000
Kualitas pelayanan prima (X1)	.198	.096	.219	2.061	.042
Efektivitas konsultasi (X2)	.247	.097	.284	2.549	.012
Kesadaran perpajakan (X3)	.289	.085	.336	3.397	.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan formal wajib pajak (Y)

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai t_{hitung} kualitas pelayanan prima sebesar 2,061; t_{hitung} untuk variabel efektivitas konsultasi *Account Representative* sebesar 2,549; dan nilai t_{hitung} sebesar 3,397 untuk kesadaran perpajakan yang semuanya lebih besar daripada t_{tabel} sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6: Perhitungan Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.552	.45014

Sumber: Data primer yang diolah penulis

Pada tabel di atas terlihat nilai koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,565 atau 56,5% yang artinya bahwa 56,5% kepatuhan formal wajib pajak dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari Kualitas pelayanan prima (X1), Efektivitas Konsultasi *Account Representative* (X2), dan Kesadaran perpajakan (X3). Sedangkan sisanya sebesar 43,5% ($100\% - 56,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Variabel kualitas pelayanan prima diukur dengan menggunakan 5 indikator berdasarkan teori Parasuraman et al. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dengan pernyataan mengenai kualitas pelayanan prima. Hasil penelitian ini sesuai dengan relevansi teori pembelajaran sosial yang dikemukakan Bandura (1977) bahwa melalui proses perhatian, wajib pajak akan menjadi patuh apabila dengan pengamatan dan pengalaman langsungnya pelayanan yang diberikan petugas pajak memuaskan wajib pajak serta sistem perpajakan modern dapat memberikan kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak kepada wajib pajak, akan memberikan sikap puas dan persepsi yang baik dari wajib pajak sehingga dapat mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh.

Untuk meningkatkan peran aktif masyarakat khususnya wajib pajak, DJP melakukan modernisasi yang tidak hanya sebatas peraturan perpajakan tapi juga menyentuh instrumen perpajakan lain seperti sistem, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan, dan lain-

lain. Dalam modernisasi pelayanan kepada masyarakat, DJP telah menyiapkan pelayanan ekstra pada setiap KPP Modern. Dulunya struktur organisasi KPP Pra Modern dibagi berdasarkan jenis pajak. Dengan adanya modernisasi ini, pelayanan pajak dilakukan dalam satu atap. Berbagai sarana dan prasarana modern seperti *Help Desk* dengan teknologi knowledge base pada *Tempat Pelayanan Terpadu* (TPT), petugas pajak berkualitas tinggi berbasis kompetensi, tersedia brosur maupun leaflet mengenai perpajakan, serta sistem administrasi modern yang dikenal dengan *e-system* yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya dengan fasilitas *on line*. Berbagai pelayanan tersebut telah dilakukan di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal demi meningkatkan kepatuhan formal wajib pajaknya. Dengan berbagai pelayanan modern tersebut, diharapkan terus ada peningkatan kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

Efektivitas Konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi pelayanan pajak telah memunculkan seorang *Account Representative* yang memiliki 3 fungsi, salah satunya yaitu fungsi konsultasi. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 2 yang diajukan bahwa efektivitas konsultasi *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dalam penelitian ini responden memberikan respon positif bahwa *Account Representative* memberikan waktu kepada wajib pajak untuk berkonsultasi, *Account Representative* menerima konsultasi teknis wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung (telepon dan internet), *Account Representative* memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak dengan jelas

dan tepat, dan konsultasi teknis yang diberikan *Account Representative* mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori aksi reaksi yang dikemukakan Fishbein dan Ajzen (1980) yang menyatakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu sikap dan norma subjektif. Relevansi dengan penelitian ini yaitu pada faktor norma subjektif, yang merupakan kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan normatif yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Seorang wajib pajak akan cenderung bersikap patuh ketika mereka menerima pengaruh dan motivasi dari seorang *Account Representative* dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dengan kemudahan yang wajib pajak peroleh dari proses konsultasi dan bimbingan yang dilakukan *Account Representative* akan memunculkan persepsi yang baik dari wajib pajak. Dan dengan konsultasi yang baik dan efektif dari *Account Representative*, akan memberikan pemahaman dan kemudahan kepada wajib dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga mendorong wajib pajak untuk bersikap patuh.

Tersedianya *Account Representative* adalah sebagai ujung tombak pelayanan dan perantara antara fiskus dengan wajib pajak. Seorang *Account Representative* akan memberikan bimbingan dan konsultasi sehingga wajib pajak tidak perlu menyewa seorang konsultan pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Segala macam permasalahan perpajakan yang dialami wajib pajak akan terbantu dengan adanya *Account Representative*. Dengan begitu wajib pajak diharapkan memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis 3 yang diajukan bahwa Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan formal Wajib Pajak dalam membayar pajak. Teori yang menjelaskan hasil penelitian ini adalah teori aksi reaksi yang dikemukakan Fishbein dan Ajzen (1980) yang menyatakan bahwa niat seseorang dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu sikap dan norma subjektif. Relevansi dengan penelitian ini yaitu pada faktor sikap dimana relevansinya adalah dengan sikap sadar pajak yang dimiliki wajib pajak akan memunculkan persepsi yang baik dan keyakinan bahwa pajak yang dia bayarkan akan memberikan kontribusi kepada pembangunan negaranya. Dengan adanya keyakinan tersebut maka akan memunculkan sikap patuh dalam diri wajib pajak.

Kesadaran perpajakan merupakan faktor krusial yang mendasari seorang wajib pajak dalam bertindak patuh. Seseorang yang sadar pajak belum tentu dia patuh. Namun dengan adanya keyakinan dan persepsi yang baik dari wajib pajak, maka wajib pajak akan terdorong untuk bersikap patuh. Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment*, dimana sistem ini mengedepankan kesadaran dan peran aktif masyarakat dalam pemenuhan pelaksanaan perpajakan mulai dari mendaftarkan diri, menghitung jumlah pajak, dan melaporkan sendiri jumlah pajaknya.

Ketika seorang wajib pajak sadar dan yakin bahwa pajak yang ia bayar akan memberikan kontribusi nyata bagi negaranya, maka akan memunculkan suatu aksi yang menimbulkan sikap taat untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Persepsi yang baik ini juga muncul ketika wajib pajak sadar

bahwa untuk menjadi wajib pajak yang baik, dia harus melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk menjadi sadar, dibutuhkan berbagai upaya dari wajib pajak itu sendiri maupun dari DJP. Sadar pajak berarti wajib pajak secara sukarela bersedia untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Semakin maju pola pikir masyarakat, maka semakin tinggi pula pengetahuan pajaknya. Pengetahuan mengenai fungsi pajak akan mendorong peningkatan kesadaran perpajakan.

Berbagai pembangunan negara seperti infrastruktur jalan, pendidikan, dan kesehatan masyarakat dibiayai melalui pajak. Jika tidak ada dorongan dari wajib pajak itu sendiri untuk turut serta dalam pembangunan negara, maka tidak akan timbul kesadaran untuk membayar pajak. Jika setiap wajib pajak merasa bangga untuk membayar pajak, maka kepatuhan pajak akan meningkat seiring dengan peningkatan kesadaran perpajakan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan prima, efektivitas konsultasi *Account Representative*, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap variabel kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

DAFTAR PUSTAKA

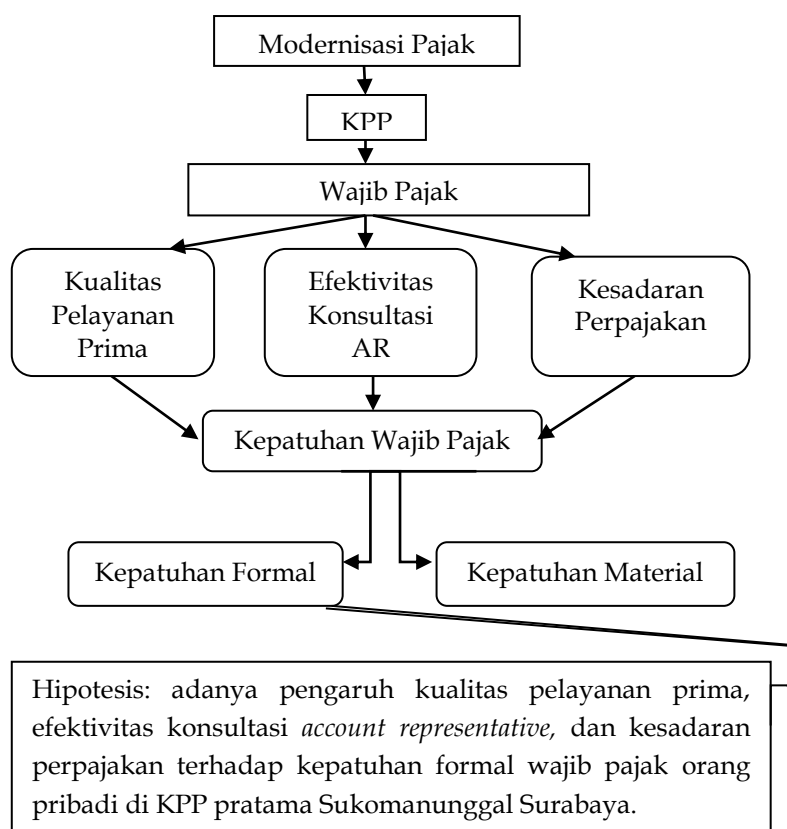
- Dwi Rachmawati, An'nisa. 2014. *Pengaruh Account Representative (AR) Terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Kepanjen)*. Malang: Universitas Brawijaya
- Hartono, Jogyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andipublisher
- Republik Indonesia. Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2015. Data Pokok APBN 2015
- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan (Edisi Revisi 2011)*. Yogyakarta: Grasindo
- Muliari, N. K. Dan Setiawan, P. E. 2010. *Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur*. Jurnal Akuntansi dan Bisnis. Vol 6 (1). hal: 4-10
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68 Tahun 2008 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 Tentang *Account Representative* Pada Kantor Pelayanan Pajak yang Telah Mengimplemantasikan Organisasi Modern
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Prayitno dan erman Anti. 2001. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta : Rineka Cipta
- Robbins, P. S. 2001. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-09/PJ/2013 Tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima.

Republik Indonesia . 2013. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Bandung: Fokusindo Mandiri.

LAMPIRAN

Kerangka berpikir



Kuesioner

1. Nama Pengisi Kuesioner (Boleh dikosongkan)
2. Jenis kelamin : (1) Pria
(2) Wanita

3. Jenis Wajib Pajak : (1) Wajib Pajak Orang Pribadi
(2) Wajib Pajak Badan
4. Usia : (1) < 25 tahun (3) 30 – 40 tahun
(2) 25 – 30 tahun (4) > 40 tahun
5. Pendidikan Terakhir : (1) SD/ sederajat (4) D3
(2) SMP (5) S1
(3) SMA/ sederajat (6) Pasca Sarjana
6. Pekerjaan : (1) Karyawan
(2) Non karyawan
7. Terdaftar Wajib Pajak : (1) KPP Sukomanunggal
(2) Selain KPP Sukomanunggal

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Variabel Kualitas Pelayanan Prima (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
Tangible (Bukti Fisik)						
1.	Tersedia brosur mengenai jenis-jenis pajak dan sistem administrasi perpajakan yang memudahkan wajib pajak					
Reliability (Keandalan)						
2.	Pelaksanaan jam kerja dilakukan tepat waktu					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
3.	Petugas pajak selalu siap sedia dalam membantu wajib pajak					
Assurance (Jaminan)						
4.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data wajib pajak					
Emphaty (Empati)						
5.	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah pajak yang berkaitan dengan wajib pajak					

Variabel Efektivitas Konsultasi *Account Representative*

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
6	<i>Account Representative</i> menyediakan waktu kepada wajib pajak untuk berkonsultasi					
7.	<i>Account Representative</i> menerima konsultasi teknis secara langsung, telepon, maupun internet					
8.	Solusi yang diberikan <i>Account Representative</i> sangat jelas dan mudah dipahami					
9.	Konsultasi teknis dengan <i>Account Representative</i> mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya					

Variabel Kesadaran Perpajakan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
10.	Sebagian besar hasil pembayaran pajak yang terkumpul akan digunakan untuk membiayai pembangunan negara					
11.	Kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai peraturan yang berlaku					
12.	Pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban sebagai warga negara.					

Variabel Kepatuhan Formal

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
13.	Wajib pajak memiliki NPWP dalam pemenuhan kewajiban administrasi perpajakan					
14.	Wajib pajak tepat waktu dalam penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa dalam 5 tahun terakhir					
15.	Wajib pajak melengkapi berkas atau lampiran yang dibutuhkan untuk pelaporan pajak					